



HELSINGIN YLIOPISTO  
HELSINGFORS UNIVERSITET  
UNIVERSITY OF HELSINKI

## Opiskelijapalvelut **Palvelukatsaus 2005**



Susanna Wolkoff (toim.)



## Sisällys

1	Saatesanat	5
2	2005 - Uudistusten ja kansainvälistymisen vuosi	6
3.	Katsaus opiskeluun ja opiskelijan arkeen	8
4.	Opiskelijaneuvonta	10
4.1.	Hakulomakepalvelu ja opiskelijarekrytointi	10
4.2.	Opiskelijoiden yleisneuvonta ja erityispalvelut	11
4.3.	Asiakaspalvelun seuranta	12
5.	Opintotukitoimisto	13
5.1.	Opintotukipalvelut	13
5.2.	Asiakaspalvelun seuranta	14
6.	Ura- ja rekrytointipalvelut	15
6.1.	RekryForum ja muut verkkopalvelut	15
6.2.	Työelämäorientaatio, -koulutukset ja -tilaisuudet	16
6.3.	Asiakaspalvelun seuranta	17
7.	Kansainväliset opiskelijapalvelut	18
7.1.	Hakijapalvelut	18
7.2.	Opiskelijavaihto	19
7.3.	Opiskelijoiden neuvonta ja tiedekuntayhteistyö	20
7.4.	Muu opiskelijatuki – asuminen, tuutorointi ja pick up –palvelut	21
	LIITTEET	23

**Julkaisija:** Helsingin yliopisto/Kehittämisosasto/ Opiskelijapalvelut

**Toimittaja:** Susanna Wolkoff

**Julkaisun nimi:**  
Palvelukatsaus 2005

**Julkaisun laji:**  
Palvelukatsaus

**Tiivistelmä:**

Palvelukatsauksessa esitellään Opiskelijapalvelut-yksikön toimintaa ja vuonna 2005 saavutettuja tuloksia. Katsaus sisältää vertailutietoa yksikön toiminnan piirissä olevista palveluista vuosilta 2004 ja 2005.

**Asiasanat:**

Opiskelijat, palvelut, opiskelijapalvelut, laatu järjestelmä, opiskelijaneuvonta, opintotuki, ura- ja rekrytointipalvelut, kansainväliset opiskelijapalvelut

**Sarjan nimi ja numero:**

Helsingin yliopiston hallinnon julkaisuja 20  
Toiminta ja vuosikertomukset

**ISSN:**  
1795-5394 (nid)

**ISBN:**  
952-10-3119-0 (nid)

**Kokonaissivumäärä:**

**Kieli:**  
suomi

**Muut tiedot:**  
(taittaja, kuvaaja, painopaikka ja painovuosi)  
Yliopistopaino 2006

**Verkkoaineston osoite:**  
[http://www.helsinki.fi/julkaisut/halvin\\_julkaisut.shtml](http://www.helsinki.fi/julkaisut/halvin_julkaisut.shtml)

## 1 Saatesanat

Tämä on opiskelijapalvelut-yksikön toinen palvelukatsaus. Katsauksen tarkoituksena on nostaa tiivistetysti esille toimintaamme ja sen kehitystä kuvaavia avaintietoja ja -lukuja. Toisella kerralla voin ilokseni havaita, että alamme saavuttaa katsauksen avulla myös selkeämpää näkemystä toimintamme kehitystrendeistä. Nyt tarjolla on mielenkiintoista vertailuaineistoa edellisen vuoden tietoihin ja joillakin toiminnan alueilla on pystytty kokomaan tietoa myös pidemmällä aikajänteellä.

Palvelukatsauksen kokoaminen on samalla ollut opiskelijapalveluiden harjoitustyötä kohti kehitteillä olevaa laatujärjestelmää. Opettelemme systemaattisesti keräämään tietoa toiminnastamme ja löytämään tärkeimpiä indikaattoreita, jotka auttavat meitä arvioimaan, kehittämään ja suuntaa-

maan toimintaamme ja siten rakentamaan entistä laadukkaampia ja tarkoituksenmukaisempia opiskelijapalveluita. Vaikeinta on ollut löytää valtavasta tietomassasta ydin ja olennaisin. Meillä riittää myös runsaasti opittavaa tiedonkeruun luotettavuuden varmistamisessa.

Toivon, että tämä katsaus palvelee kaikkia yhteistyökumppaneitamme tiedonlähteenä ja hedelmällisen palveluyhteistyön taustoitajana.

*Kati Kettunen*  
*Opiskelijapalveluiden päällikkö*

*Opiskelijapalvelut on hallintoviraston kehittämisosaston yksikkö, johon kuuluu neljä palveluyksikköä: opiskelijaneuvonta, opintotukitoimisto, kansainväliset opiskelijapalvelut ja ura- ja rekrytointipalvelut.*

*Yksikkö tarjoaa opiskelijapalveluita keskitetysti ja kampuksilla, koordinoi yliopiston sisäistä palveluyhteistyötä sekä ylläpitää ja kehittää yhteistyösuhteita muihin palvelutuottajiin ja sidosryhmiin. Opiskelijapalveluiden palveluyksiköt toimivat oman toimialansa asiantuntijoina yliopistossa sekä tukevat tiedekuntia ja laitoksia tiedottamalla, konsultoimalla ja järjestämällä koulutusta.*

*Palveluyksiköiden tehtäväkuvat ja henkilöstön yhteystiedot löytyvät liitteestä 1.*

## 2 2005 - Uudistusten ja kansainvälistymisen vuosi

*Opiskelijapalvelut-yksikön vuotta 2005 leimasi kansainvälistymiskehityksen mukanaan tuomat uudet palvelumuodot sekä tutkinnonuudistuksen vaikutukset opiskelijaneuvonnassa, opintotuessa ja ura- ja rekrytointipalveluissa. Tietoverkkojen ja -järjestelmien hyödyntämisessä edettiin useissa palveluissa.*

Yliopiston tulosneuvottelukierroksella sovitettiin kansainvälisten hakijapalveluiden (International Admissions Servicen, IAS) perustamisesta opiskelijapalvelut-yksikköön. IAS antaa keskitetysti yleisneuvontaa ulkomailla korkeakoulukelpoisuuden saaneille hakijoille, vastaanottaa ja esilajittelee saapuvat hakemukset, huolehtii hakemusten täydennyspyynnöistä, varmistaa hakijoiden korkeakoulukelpoisuuden ja todistusten oikeellisuuden, kehittää ja ylläpitää palvelun mahdollistavaa tietojärjestelmää sekä tukee tiedekuntien ja laitosten kansainvälistä opiskelijarekrytointia. IAS-palvelu otetaan käyttöön asteittain ja aluksi hankerahoituksella. Vuodesta 2008 alkaen palvelun kustannukset kohdennetaan tiedekunnille pääosin palvelun käytön perusteella. Opetusministeriö myönsi hankkeeseen liittyvän sähköisen hakulomakejärjestelmän kehittämiseen 100 000 €.

Helsinki Summer School:in toiminta vakinaistettiin ja sen opiskelija- ja hallintopalveluiden tuottaminen siirrettiin opiskelijapalvelut-yksikköön. Sopimus asiasta syntyi Helsingin seudun yliopistojen rehtoreiden kesken marraskuussa. Summer School tarjoaa kaikkien pääkaupunkiseudun yliopistojen englanninkielisiä maisteritason kesäkursseja. Tavoitteena on, että Summer School:ista rakennetaan vahva tuki yliopistojen kansainväliselle markkinoinnille ja opiskelijarekrytoinnille. Se toimii myös piilottina korkeakoulujen yhteisten palvelujen tuottamismallien kehittämiseksi.

Tutkinnonuudistus toi opiskelijapalveluihin myös koordinaatiovastaan tutkintojen valmistumisen seuranta- ja tukijärjestelmä Etapistä. Rehtorin asettama Etappi-järjestelmän toteutusta ohjaava työryhmä valmisteli päätöksen Etapin yleisistä toimintaperiaatteista sekä opiskelijoille ja henkilökunnalle suunnattuun Etappiesitteen. Ura- ja rekrytointipalveluiden

urasuunnittelua ja työelämävalmennusta koskeva koulutustarjonta ja asiantuntijapalvelut uudistettiin tukemaan paremmin uusia työelämäorientaatio-opintoja. Opintotuessa mm. opintopisteisiin siirtyminen edellytti ohjeistuksen ja toimintakäytäntöjen uudistamista.

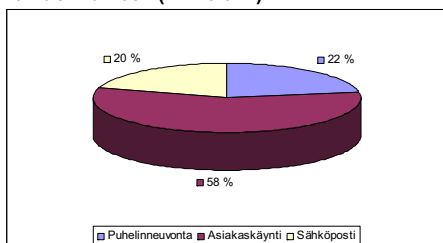
Mittavin palveluprosesseja tukeva tietojärjestelmien kehityshanke oli kansainvälisiä hakijoita varten rakennettu sähköinen hakulomake. Lisäksi tehtiin varsin kattava esiselvitys kansainvälisen tutkija-, opettaja- ja opiskelijaliikkuvuuden hallinnan tietojärjestelmän uudistamistarpeista sekä käynnistettiin suunnittelu muutamista pienemmistä lähinnä apurahojen ja stipendien käsittelyä tukevista järjestelmistä sekä kehitettiin ura- ja rekrytointipalveluiden kurssi-ilmoittautumisia tukeva järjestelmä.

Yliopiston ulkoisten verkkosivujen ja sisäisen Alma-verkon sisällön kehitystyötä jatkettiin aktiivisesti. Yliopistoon hakeville tarkoitettujen suomen- ja englanninkielisten kanavien sekä intranet Alman opiskelijakanavien uudistukset suunniteltiin. Alma-kanavan suunnittelua tukemaan tehtiin asiakaskysely. Alman laadullinen ja määrällinen kehittämistyö jatkui edelleen vahvana.

Opiskelijapalveluiden seurantaviikoilta<sup>1</sup> oli vuoden lopussa käytettävissä kahden vuoden seurantatiedot. Vahvimmin asiakasmäärien ja asiointiaikojen seuranta osoittaa, että sähköpostiasiointi lisääntyy kaikilla palvelualueilla (kuvio 1 ja 2, 7). Henkilökunnan työtyytyväisyyttä selvitettiin kyselyllä. Työyhteisölliset tekijät korostuivat myönteisinä voimavaroina ja epävarmuus erilaisten muutosten vaikutuksista vastaavasti heikensi työtyytyväisyyttä.

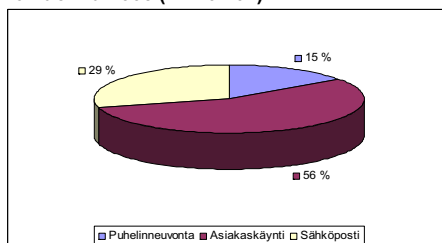
<sup>1</sup> Yksikössä on vuonna 2004 aloitettu laatu- ja seurantajärjestelmän kehittäminen, jonka tueksi kerätään vuosittain neljän seurantaviikon (viikot 9, 18, 36 ja 49) aikana tietoa asiakasvolymyistä ja asiointiaikoista.

**Kuvio 1. Opiskelijapalveluiden asiakasyhteydenottotavat seurantaviikoilla 9, 18, 36 ja 49 vuonna 2004 (n= 10 044)**



Lähde: Opiskelijapalvelun seurantajärjestelmä

**Kuvio 2. Opiskelijapalveluiden asiakasyhteydenottotavat seurantaviikoilla 9, 18, 36 ja 49 vuonna 2005 (n= 10 407)**



Lähde: Opiskelijapalvelun seurantajärjestelmä

## Voimavarat

Vuonna 2005 toimintaan käytettiin 2,5 milj. euroa. Suurin menoerä oli henkilöstön palkat. Tulot muodostuivat yliopiston oman rahoituksen lisäksi EU:n Sokrates-ohjelmasta kautta saadusta rahoituksesta sekä Kelan opintotukityöstä maksamasta korvauksesta.

Opiskelijapalveluiden käytössä ollut työpanos oli 40 henkilötyövuotta.

**Taulukko 1. Opiskelijapalvelut-yksikön voimavarat 2004 ja 2005**

	2004	2005
Henkilötyövuodet	39	40
• Työntekijät yhteensä, joista	66	68
o ruuhka-tunti-kausityöntekijät	27	22
Menot <sup>2</sup> (€)	2 425 467	2 490 331
• Palkat	1 347 041	1 413 132
• Toimintamenot	220 262	204 248 <sup>3</sup>
• Kv-liikkuvuuden tuki	858 164	872 951

Lähde: ILMI

<sup>2</sup> Ei sisällä tilakuluja

<sup>3</sup> Sisältää käytetyt tulot

### 3. Katsaus opiskeluun ja opiskelijan arkeen

*Helsingin yliopiston ylioppilaskunta (HYY) selvitti kahdessa eri tutkimuksessaan sekä opiskelijan taloudellista että sosiaalista selviytymistä ja Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS) julkaisi tahollaan yliopisto-opiskelijoiden terveystutkimuksen. Lisäksi Sitra julkaisi tutkimuksen Valmistumisen vallihaudalla.*

#### Opinnoissa edistyminen – koulutuspolitiikan kestoaihe

Huoli opintojen kestosta on varjostanut yliopisto-opiskelijan arkea viime vuosina. Töitä tehden vain osa yliopisto-opiskelijoista suorittaa opintojaan kokopäiväistä opiskelua vastaavalla tahdilla ja hankkii tutkintonsa sille asetetussa normiajassa. Mielenkiinto opintojen keston on säilynyt, vaikka tutkimusten mukaan opiskelijoiden ja tutkintojen määrä on kasvanut lähes 40 % vuosien 1992 -2002 välillä ja yliopisto-opintojen kesto on lyhenyt. (Mannisenmäki ym. 2005)

Tutkimomäärien kasvun seurauksena koulutuksen suhteellinen arvo on laskenut. Tämä koulutusinflaation merkitys näyttäytyy kuitenkin siten, että työmarkkinoille ponnistavalta edellytetään yhä enemmän ja parempaa koulutusta, jotta opintoja vastaava työpaikka ja työura löytyy. Opiskelijan näkökulmasta kannattaa siis tehdä laajoja, monipuolisia ja tasokkaita tutkintoja. (em.)

Helsingin yliopistossa suurin osa kolmena perättäisenä vuonna läsnä olevaksi ilmoittautuneista opiskelijoista etenee opinnoissaan alle opintotuen vaatimusten (Opiskelijarekisterin kehittämisryhmä 2004). Tarkasteltaessa heidän opintoviikkokertymänsä, nähdään, että vielä kolmantena vuonna noin 10 % läsnä olevista opiskelijoista ei ole suorittanut yhtään opintoviikkoa (em.). Myös opintotuen opintojen edistymisen seurantaan joutuu Helsingin yliopistossa yli tuhat opiskelijaa vuosittain (Opintotuen tilastot 2005). Heistä kolmasosa ei vastaa selvityspyyntökirjeeseen, joten heidän opintotukensa katkaistaan ilman selvityksiä (Turunen 2004). Näiden opiskelijoiden tilanteesta tiedetään toistaiseksi hyvin vähän. Todennäköisesti he opiskelevat muulla tai ovat töissä.

Opiskelemattomuus ei kuitenkaan vaikuta opiskelijastatukseen eli kaikki läsnä olevaksi ilmoittautuneet opiskelijat säilyttävät opinto-oikeutensa, opiskelijaetuuudet ja lukuisat opiskelijapalvelut. Tutkimuksen mukaan yhteiskunnalliset oikeudet kuten maksuton opiskelu ja opintotuki edellyttävät kuitenkin myös opiskelijoilta vastavuoroisuutta eli vastuullista opiskelua (Mannisenmäki ym.2005).

#### Opiskelija tekee töitä opiskellakseen

Opintojen suoritustahti vaikuttaa opintotuen saantiin siten, että opintotuki lakkauteaan, mikäli suoritustaso ei ylitä vaadittua normitasoa eli 4,8 opintopistettä tukikautta kohti. Tämä opintotuen ”kiritys” on ollut käytössä jo vuodesta 1998 ja käytäntöä tiukennettiin 1.8.2004 alkaen. Lisäksi tulevaisuudessa opiskelijaa tullaan palkitsemaan valmistumisen jälkeisellä verovähennyksellä, mikäli hän suorittaa tutkintonsa sille asetetussa lakisääteisessä määräajassa, ja nostaa opintolainaa yli 2500 euroa. (Finlex 2006)

Opiskelijan toimeentulon perusta on yhä opintotuessa. Opintorahaa ja asumislisää nostaa Helsingin yliopistossa lähes puolet koko opiskelijamäärästä, aktiivisesti opiskelevista vielä suurempi määrä (Opintotuen tilastot 2005, Turunen 2004). Helsingin yliopiston ylioppilaskunnan selvityksen mukaan 75 % kyselyyn vastanneista kertoo tulevansa toimeen opintotuella ja palkkatuloilla (Viuhko 2005). Toisaalta opintolainaa nostaa Kelan tutkimuksen mukaan vain noin 40 % kaikista opiskelijoista, mikä HYY:n selvityksen mukaan vastaa myös meillä todellisuutta (Berndtson 2005, Viuhko 2005).

Ansiotyössä opiskelijoistamme käy 60-70 % ja heidän viikkotyöaikansa mediaani on selvityksen mukaan 15 tuntia (Viuhko 2005, Yijälä 2005). Viikkotyöaika ei ollut



selvästi yhteydessä siihen, miten opiskelija suoriutui opinnoissaan. Tutkimuksen mukaan ne opiskelijat, jotka tekivät töitä, etenivät opinnoissaan paremmin ja olivat myös tyytyväisempiä elämäänsä (Yijälä 2005).

Neljännes opiskelijoista kokee toimeentulonsa huonoksi ja heidän tulonsa voivat jäädä jopa alle 300 euroa kuukaudessa. Tulosten mukaan noin 20 % opiskelijoista ei saa taloudellista tukea vanhemmiltaan, mutta neljäsosa saa sitä säännöllisesti. Tätä taloudellista ja lisäksi myös vanhemmilta saatua sosiaalista tukea piti merkittävänä 90 % opiskelijoista. Osa opiskelijoista voi siis tietyissä elämäntilanteissa, ongelmien kasautuessa ja ilman sosiaalisen tuen verkostoa ajautua toimeentulo-ongelmiin. (Mannisenmäki ym. 2005, Viuhko 2005)

### **Opiskelua tukee sopiva työssäkäynti, toimivat opiskelijapalvelut ja hyvä työskentelyilmapiiri**

Suurin osa opiskelijoista kokee voivansa hyvin (Kunttu ym. 2005). Työssäkäyntiä selvittäneen tutkimuksen mukaan itse arvioitu stressitaso ei merkittävästi noussut, vaikka opiskelija teki töitä noin päivän viikossa ja opiskeli. Sopivalla työssäkäynnillä on siten opiskelijan näkökulmasta opintoja ja hyvinvointia edistävä merkitys. (Yijälä 2005)

Helsingin yliopiston ylioppilaskunnan tutkimuksessa 9 % vastanneista ilmoitti kuitenkin kärsivänsä opintoja haittaavasta sairaudesta tai vammasta (Viuhko 2005). Tämä kysymys on nostettu esiin myös opiskelijoiden hyvinvointityöryhmässä: millä tavoin voidaan turvata yksilöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti etenevä, mutta

hitaampi suoritustaso? Jos opintotukilainsäädäntö ei osaltaan tätä tahtia salli, niin opintoaikojen rajauslaki antaa siihen kuitenkin riittävän joustavat puitteet. Lisäksi henkilökohtainen opintosuunnitelma on meillä ymmärretty joustavana ja Etapin eli tutkintojen valmistumisen seuranta- ja tukijärjestelmän tarkistusasteissa on tilaa opiskelijoiden erilaisille tavoitteille.

Yliopisto-opiskelijat ovat tutkimuksen mukaan tyytyväisiä terveyspalveluihinsa ja heidän kykynsä hakeutua hoitoon ajoissa on mm. mielenterveyden palveluiden osalta parantunut (Kunttu 2005, Mannisenmäki 2005). Terveystieteiden huollon hoitotakuu on otettu käyttöön myös opiskelijaterveydenhuollossa ja YTHS seuraa opiskelija-terveyden kehittymistä valtakunnallisella seurantatutkimuksella säännöllisin väliajoin (Kunttu 2005).

Opiskelijaterveyteen liittyvien teemojen seurantaa varten Helsingin yliopiston tiedekunnilla on nykyisin käytössään YTHS:n vastuuhenkilöverkosto. Verkosto toimii yhteistyöfoorumina tarvittaessa. Käytännöistä sovitaan ja niistä raportoidaan vuosittaisilla tiedekuntakäynneillä. Tiedot kunkin tiedekunnan yhteyshenkilöistä löytyvät [www.helsinki.fi/project/hyvinvointi/](http://www.helsinki.fi/project/hyvinvointi/).

Opiskelijoiden hyvinvointityöryhmä on pitänyt tärkeänä myös sitä, että laitos oppimisympäristönä tarjoaa toimivat työskentelyolot sekä opiskelijoille että henkilökunnalle. Opiskelijan näkökulmasta hyvä opetus tapahtuu kannustavassa ja rohkaisevassa vuorovaikutuksessa (Mannisenmäki 2005). Tätä tavoitetta edistämään on kehitetty ja pilotoitu laitoksen ilmapiiribarometria, jonka avulla laitos voi itse seurata sekä opiskelijoiden että henkilöstön kokemusten muutosta yhteisen työskentelyilmapiirin toteutumisesta.

*Susanna Wolkoff  
Opiskelijoiden hyvinvointityöryhmän sihteeri*

## 4. Opiskelijaneuvonta

*Hakulomakepalvelun toimintamuodot uudistuivat ja opiskelijarekrytointiin panostettiin. Gradut valmiiksi -stipendit, opintopiirirahat ja opiskelijajärjestöjen avustukset siirtyivät opiskelijaneuvonnan valmisteltavaksi.*

### 4.1. Hakulomakepalvelu ja opiskelijarekrytointi

Tiedekuntien hakumateriaali on nyt pääosin saatavilla verkkoversioina ja tämä verkkopalvelun käyttö näkyy paperisen hakumateriaalin määrän laskuna. Opiskelijavalintoihin liittyviä sähköposteja tuli yksikköön yhteensä 2 105<sup>1</sup>, joista suurin osa koski hakumateriaalin tilaamista ja noin kolmannes hakemista tai opintoja yleensä. Erillinen hakulomakepalvelu lopetettiin ja toiminta siirtyi osaksi palvelupisteiden perustoimintaa.

Opiskelijarekrytinnin toimenpiteitä olivat:

- pääkaupunkiseudun yliopistojen yhteiset Uniexpo-messut
- Studia-messut
- tiedekuntien abi-infojen koordinointi
- lukiolaisille ja heidän opinto-ohjaajilleen suunnatut tiedotustilaisuudet
- opiskelijajärjestöjen ja -ryhmien tiedotusta tukevat abi-infoavustukset
- Hae! Opiskelijaksi Helsingin yliopistoon -esitteen postituksen valmistelu abeille 2006

**Taulukko 2. Opiskelijaneuvonnan keskustakampuksen palvelupisteessä jaettu valintamateriaali ja vastaanotetut hakulomakkeet 2004 ja 2005**

Tiedekunta	Jaettu valintamateriaali		Vastaanotetut hakulomakkeet	
	2004	2005	2004	2005
Biot	270	211	92	33
Eläinl	53	45	4	3
Farm	397	99	24	4
Hum	1077	1057	1177	793
Käytt	1283	1014	3240	2708
Lääket	190	192	29	9
Maat-metsät	304	303	974	1205
Mat-luonn	505	397	234	131
Oik	879	583	1395	1435
Teol	326	266	651	635
Valtiot	1590	792	4681	2840
Soc&kom	–	22	–	0
<b>Yhteensä</b>	<b>6 874</b>	<b>4 981</b>	<b>12 501</b>	<b>9 796</b>

Biotieteellisen, eläinlääketieteellisen, farmasian, lääketieteellisen, matemaattis-luonnontieteellisen ja Soc & komin hakulomakkeet on ohjeistettu palauttamaan pääsääntöisesti suoraan tiedekuntaan. Humanistisella tiedekunnalla ja Soc & komilla oli käytössä sähköinen hakeminen. Yliopiston kesävalintoihin jätettiin ensisijaisia hakemuksia vuonna 2005 yhteensä 22 332 ja vuonna 2004 yhteensä 23 027. Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä ja opintoasioiden tilastot.

<sup>1</sup> opiskelijaksi@helsinki.fi ja studera@helsinki.fi – sähköpostiosoitteisiin

## 4.2. Opiskelijoiden yleisneuvonta ja erityispalvelut

Opiskelijaneuvonnan verkkopalveluiden vahva kehitys näkyi sekä Almassa<sup>2</sup> että [www.helsinki.fi/opiskelijaksi](http://www.helsinki.fi/opiskelijaksi) -sivustolla. Uutena painotuotteena julkaistiin mm. ohjaushaitari-esite. Vammaisten opiskelijoiden palvelut organisoitiin yksikössä uudelleen ja tämän opiskelijaryhmän sähköpostineuvonta lisääntyi palveluosoitteen käyttöönottoa tehostamalla.

**Taulukko 3. Opiskelijaneuvonnan tiedotus ja erityisjärjestelyt**

	2004	2005
<b>Etusivun hitti</b>		
• <a href="http://www.helsinki.fi/opiskelijaksi">www.helsinki.fi/opiskelijaksi</a>	294 223	563 942
• <a href="http://www.helsinki.fi/neuvonta">www.helsinki.fi/neuvonta</a>	50 904	58 699
<b>Sähköpostineuvonta (kpl)</b>		
• <a href="mailto:neuvonta@helsinki.fi">neuvonta@helsinki.fi</a> <sup>3</sup>	5 377	4 741
• <a href="mailto:vammaisneuvonta@helsinki.fi">vammaisneuvonta@helsinki.fi</a>	28	89
<b>Vammaistenttijärjestelyt</b>	147	140
<b>Opiskelijaesitteet</b> (painosmäärä) <sup>4</sup>		
• <i>Hae! Opiskelijaksi Helsingin yliopistoon</i>	2 500*	6 500
• Ohjaushaitari	-	15 000
• Tutkinnonuudistusesite**	-	3 000
• Palvelut opiskelijoille	2 000	2 000
• Etappi-esite (suomi-ruotsi-englanti)	-	10 500

\*Yleisopas opintoja suunnittelevalle – esite \*\* Yhteistyössä opintoasioiden kanssa Lähde: Yliopiston www-tilastot, Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä

Lukuvuosittaisen ilmoittautumisajan ulkopuolella ilmoittautuneiden opiskelijoiden määrä nousi 16 %. Samoin lisääntyi kymmenen vuotta kirjoilla olleille lähetettyjen opintosuunnitelman laatimiseen kehottavien kirjeiden määrä.

**Taulukko 4. 10-vuotiskirjeet, uudelleenkirjoittautumismaksut ja gradut valmiiksi -stipendit**

	10-vuotiskirjeet		Uudelleenkirjoittautumismaksut		Gradut valmiiksi -stipendit
	2004	2005	2004	2005	vuodelle 2006
Biot	23	32	26	36	18
Eläinl	0	9	0	0	**
Farm	8	2	12	11	**
Hum	205	213	207	198	36
Käytt	79	106	103	92	7
Lääket	7	12	*	*	**
Maat-metsät	50	72	24	39	9
Mat-luonn	200	278	100	162	6
Oik	39	52	43	56	4
Teol	38	37	24	39	6
Valtiot	98	113	129	141	17
<b>Yht.</b>	<b>747</b>	<b>926***</b>	<b>668</b>	<b>774</b>	<b>103</b>

\*Lääketieteellisen tiedekunnan osalta ei tietoa, \*\* Ei hakijoita, \*\*\* Poiminta on tehty edeltävää vuotta aiemmin, joten tällä kertaa mukana on enemmän tutkintotodistustaan odottavia opiskelijoita. Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä.

<sup>2</sup> Almaa koskevia käyttäjätietoja ei ole saatavilla.

<sup>3</sup> Opiskelijaneuvonnan hoitamat opintotuen sähköisen neuvontapalvelun kyselyt eivät näy tässä luvussa

<sup>4</sup> Lisäksi tuotettiin opinto-oppaiden ns. yleiset sekä ylioppilaskunnan kalenterin opiskelijaneuvontaa koskevat osiot

### 4.3. Asiakaspalvelun seuranta

Keskustan ja Viikin palvelupisteissä tilastoidaan päivittäin asiakaskäyntien kokonaismäärä. Määrä on kasvanut keskustakampuksella 10% ja Viikin 2003 avatussa palvelupisteessä 19%.

**Taulukko 5. Opiskelijaneuvonnan asiakaskäynnit**

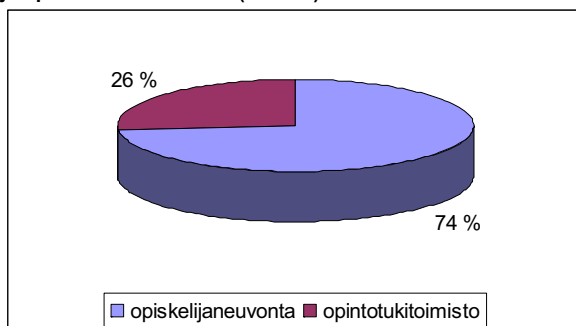
Palvelupiste	2004	2005	Muutos
Keskustakampus	41 800	45 900	+10 %
Viikki	1 094*	1 299*	+19 %

\*Asiakaskäyntejä seurattu vain kevätlukukaudelta (tammi-kesäkuu) Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä

Opiskelijaneuvonnan asiakasseurantaviikot<sup>5</sup> toteutettiin keskustan, Viikin ja Kumpulan<sup>6</sup> palvelupisteissä. Eniten asiakkaita kävi humanistisesta, matemaattis-luonnontieteellisestä ja valtiotieteellisestä tiedekunnasta (kuvio 4, liite 2, 25). Valtaosa seurantaviikkojen yhteydenotoista koski opiskelijavalintaa ja -oikeuksia, lukuvuosi-ilmoittautumista tai opintotukea (taulukko 16, liite 2, 25).

Seurantaviikkojen perusteella suurin osa opintotukineuvonnasta tehtiin opiskelijaneuvonnan kampusten palvelupisteissä. Opintotukitoimisto vastaa opintotuen erityisneuvonnasta (asiointiaika 3 h/vk). Lisäksi myös opintotuen sähköinen neuvontapalvelu hoidetaan yhteistyössä.

**Kuvio 3. Opintotuen asiakasyhteydenotot opiskelijaneuvonnassa ja opintotukitoimistossa (n=2438)**



Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä

<sup>5</sup> Opiskelijapalvelut -yksikössä on vuonna 2004 aloitettu laatu- ja seurantajärjestelmän kehittäminen, jonka tueksi kerätään vuosittain neljän seurantaviikon (viikot 9, 18, 36 ja 49) aikana tietoa asiakasvolyymeistä ja asiointiaiheista.

<sup>6</sup> Kumpulan kampuksen matemaattis-luonnontieteellisen tiedekunnan opintotoimisto on mukana seurannassa vasta 2005 alkaen

## 5. Opintotukitoimisto

*Opintojen edistymisen seurannan arviointiperusteet muuttuivat opintoviikoista opintopisteiksi. Useita lainmuutoksia toimeenpantiin mm. opintolainan valtiontakauksen sekä asumislisän määrä nousi. Lisäksi otettiin käyttöön opintolainavähennys.*

Opintotukitoimisto oli mukana opintolainavähennystä valmisteleavassa valtakunnallisessa työryhmässä. Lisäksi toimeenpantiin ensimmäisen kerran ratkaisutoiminnan sisäinen valvonta ja valmisteltiin sähköiseen asiakirjahallintajärjestelmään (SAHA) siirtymistä yhteistyössä Kansaneläkelaitoksen kanssa.

### 5.1. Opintotukipalvelut

Opintotuen saajien ja tehtyjen opintotukiratkaisujen määrä kasvoi hieman edellisvuoteen verrattuna. Opintotukiratkaisujen ja opintotukea nostavien opiskelijoiden määrän erot kertovat edelleen siitä, että opiskelijat käyttävät opintotukea joustavasti: opintotukea haetaan määräajaksi tai sitä perutaan elämäntilanteiden ja tulojen perusteella takaisinperinnän välttämiseksi.

Viime vuosien laskeva kehitys edistymisen seurantaan joutuneiden opiskelijoiden määrässä katkesi syksyllä 2005 suoritetussa lukuvuotta 2004 -2005 koskevassa seurannassa. Seurantaan joutui 14 % enemmän opiskelijoita kuin edellisenä syksynä. Tätä selittää todennäköisesti valtakunnallisesti tiukentunut opintojen edistymisen vaatimus (1.8.2004 alkaen 2,7 ov tai 1.8.2005 4,8 op).

**Taulukko 6. Opintotukipalvelut Helsingin yliopistossa 2002-2005**

	2002	2003	2004	2005
Opintotuen saajat (hlö)	18 979	19 262	19 554	19 866
Opintotukiratkaisut (lkm)	24 280	24 995	24 773	25 211
• Muutoksenhaku (lkm)				
o Opintotuen muutoksenhakulautakunta	181	176	292	142
o Vakuutusosoikeus	81	109	83	61
Keskimääräinen hakemuksen käsittelyaika (vrk)	14	16	13	13
Opintojen edistymisen seuranta <sup>1</sup> (opisk.lkm)	1437	1365	1222	1395
Tulovalvonta (opisk.lkm)	2594	2492	2495	2492
Opintotuen sähköinen neuvontapalvelu <sup>2</sup> (lkm)			1800	2000
Etusivun hitti <sup>3</sup>				
• <a href="http://www.helsinki.fi/opintotuki">www.helsinki.fi/opintotuki</a>			47 719	44 765
Tiedotteet (kpl)			66 <sup>4</sup>	16
Infot ja koulutukset (krt)			11	18

Lähde: Kansaneläkelaitoksen tietojärjestelmä, opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä, Yliopiston www-tilastot

Opintotuen verkkotiedotus siirtyi vuonna 2005 Almaan. Opintotuen sähköisen neuvontapalvelun käyttö kasvu jatkui, nyt 12,5 % prosenttia vuoteen 2004 verrattuna. Opintotukitoimistossa työstiettiin myös lukuvuosien 2002-2003 ja 2003-2004 opintojen edistymisen seurannan selvitystä, joka julkaistaan keväällä 2006.

<sup>1</sup> Luvusta puuttuu ns. manuaalisesti seurattavat edistymisen seurannan tapaukset.

<sup>2</sup> Viikkokeskiarvon avulla korjattu vuosivertailtavuus

<sup>3</sup> Alman osalta käyttäjätietoja ei ole saatavilla.

<sup>4</sup> Alma otettiin käyttöön ja tiedotemateriaali uusittiin vuonna 2004.

## 5.2. Asiakaspalvelun seuranta

Vuonna 2005 opintotukitoimistossa ratkaistiin seurantaviikkojen<sup>5</sup> aikana 1 476 hakemusta ja annettiin erityisneuvontaa 643 kertaa. Seurantaviikkojen perusteella erityisneuvonta puhelimitse ja asiakaskäyntien määrä on vähentynyt samalla kun sähköisen neuvonnan määrä on noussut (taulukko 7). Sama kehityssuunta näkyy sähköisen neuvontapalvelun tuloksissa (taulukko 6, 13) ja vastaa yksikön tavoitteita lisätä sähköisten palveluiden käyttöä.

**Taulukko 7. Opintotuen erityisneuvonnan asiakasyhteydenotot seurantaviikoilla**

	2004	2005	muutos
<b>Puhelinneuvonta</b>	484	312	-35 %
<b>Asiakaskäynti</b>	173	131	-24 %
<b>Sähköposti</b>	123	200	+63 %
<b>Yhteensä</b>	780	643	-18 %

Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä

Seurantaviikkojen aikana eniten palveluita käyttivät humanistisen, matemaattis-luonnontieteellisen ja valtiotieteellisen tiedekunnan opiskelijat (kuvio 5, liite 2, 26).

Seurantaviikkojen tilastoitu yhteydenottomäärä laski opintotukitoimistossa 18 % vuoteen 2004 verrattuna, mikä selittyy arkipyhien ja henkilöstömäärän vaihtelulla vuosittain.

<sup>5</sup> Opiskelijapalvelut -yksikössä on vuonna 2004 aloitettu laatu- ja seurantajärjestelmän kehittäminen, jonka tueksi kerätään vuosittain neljän seurantaviikon (viikot 9, 18, 36 ja 49) aikana tietoa asiakasvolyymeistä ja asiointiaiheista. Seurantaviikkojen aikana jokainen asiakasyhteydenotto tilastoitiin yhteydenottotavan, tiedekunnan, aiheen ja käynnin keston mukaan.

## 6. Ura- ja rekrytointipalvelut

*Työelämäorientaatio-opintojen integrointi osaksi tutkintoja käynnisti koulutuspalveluiden uudistuksen. Koulutustarjonnassa pilotoitiin urasuunnitteluluentoja. Sähköisiä palveluita ja opiskelijoiden uraohjausmateriaalia kehitettiin. Lisäksi käynnistettiin kaksi sijoittumisseurantatutkimusta.*

### 6.1. RekryForum ja muut verkkopalvelut

RekryForum -verkkopalvelu on opiskelijoiden ja työnantajien yhteinen palvelukanava, joka toimii työ- ja harjoittelupaikkatietokantana, sähköisenä ilmoitustauluna ja viestintävälineenä.

**Taulukko 8. RekryForum, verkkokäyntimäärät ja sähköiset tiedotteet**

	2004	2005
<b>RekryForum</b>		
• rekisteröityneet käyttäjät yht. <sup>1</sup> (hlö)	6 290	5 052 <sup>1</sup>
o opiskelijat	5 690	4 473
o uutiskirjeen tilaajat - opiskelijat	3 818	2 569
o työnantajat	600	579
o uutiskirjeen tilaajat - työnantajat	294	273
• työ-, harjoittelu- ja pro gradu -paikat	1 884	2 051
<b>Etusivun hitti<sup>2</sup></b>		
• <a href="http://www.helsinki.fi/rekry">www.helsinki.fi/rekry</a>	166 506	191 646
<b>Sähköiset tiedotteet (kpl)</b>		
• opiskelijakirjeet	14	15
• työnantajakirjeet	6	6
<b>Harjoittelupaikat (Yliopiston harjoittelujärjestelmä) (lkm)</b>	654	670

Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä, Yliopiston www-tilastot

#### Opiskelijoille suunnattuja oppaita ovat mm.:

- Miten markkinoin osaamistani? - Työhaun opas
- International Student's Guide to Working in Finland
- Harjoittelu kotimaassa ja ulkomailla – Harjoitteluopas opiskelijoille
- Laadukas harjoittelu - Käsikirja harjoittelun ohjaukseen ja työkokemuksen hyödyntämiseen

<sup>1</sup> Vuodesta 2005 alkaen RekryForumista on poistettu käyttäjiä, jotka eivät uusi tietoaan

<sup>2</sup> Alman osalta tietoja ei ole saatavilla

Taulukko 9. Ura- ja rekrytointipalveluiden käyttäjämääriä tiedekunnittain ja aihepiireittäin

Tiedekunta	Yksilöohjaus: uraohjaus ja kv-asiat / CV-palaute		Kansainvälinen matka-apuraha		Lahjakirjalla gradu-toimeksiannot		Tilaisuudet ja koulutukset	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Hum	58	100	10	11	0	1	274	346
Valtiot	45	84	12	19	4	2	377	187
Mat.-luonn	27	36	2	1	9	7	269	241
Maat.-metsät	30	45	9	8	11	9	210	163
Käytt	12	39	2	1	4	5	107	72
Biot	2	17	0	1	4	4	192	159
Oik	10	35	1	4	0	1	75	56
Teol	6	11	3	1	0	0	44	29
Lääket	0	1	0	0	0	0	3	3
Farm	0	0	1	0	0	0	0	4
Eläinl	1	0	0	0	0	0	1	2
Yht.	191	368	40	46	32	29	1 552	1 262

\* Kaikkia palveluiden käyttäjiä ei ole tilastoitu tiedekunnittain. Muu asiakasseuranta löytyy osiosta 6.4. Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantarjestelmä

Tiedekuntien tarpeet erosivat palveluiden käytössä. Humanistisen ja valtiotieteellisen tiedekunnan opiskelijat muodostavat 50 % kaikista palveluiden käyttäjistä. Toisaalta koulutuksiin ja/tai yksilöohjaukseen (uraohjaus, neuvonta kansainvälisissä asioissa, CV/hakemus-palaute) osallistui opiskelijoita kaikista tiedekunnista.

Opiskelijoille annettavan yksilöohjauksen määrä lähes kaksinkertaistui. Henkilökohtaisille käynneille tunnusomaista oli ohjauksen pitkä kesto. Opiskelijoiden yhteydenotot koskivat enimmäkseen työnhakua, harjoittelua ja urasuunnittelua.

## 6.2. Työelämäorientaatio, -koulutukset ja -tilaisuudet

Tutkinno-uudistuksen myötä opintoihin tuli pakolliseksi työelämäorientaatio-opinnot. Tämä näkyi ura- ja rekrytointipalveluiden asiantuntija- ja koulutuspalveluiden kysynnän kasvuna ja johti koulutuspalveluiden palvelukonseptin uudistamiseen. Palvelut muodostuvat nyt kolmesta kokonaisuudesta:

- työelämäorientaatio-opintojen **suunnittelu- ja kehittämistuki** (asiantuntijatuki)
- **vakiomuotoiset urasuunnitteluluennot** aloittaville, keskivaiheen ja loppuvaiheen opiskelijoille. Luennoille opiskelijat voi ohjata osana työelämäorientaatio-opintoja
- **räätälöidyt koulutusosiot** ura- ja rekrytointipalveluiden asiantuntemusalueelta, jotka suunnitellaan osaksi tiedekunnan tai laitoksen työelämäorientaatio-opintoja



Tiedekuntien ja laitosten työelämäorientaatiosta vastaaville henkilöille järjestettiin tilaisuus, jossa esiteltiin uutta palvelukonseptia ja kartoitettiin tiedekuntien ja laitosten tarpeita. Seuraavissa tiedekunnissa osallistuttiin työelämäorientaatio-opintojen suunnitteluun ja toteuttamiseen:

- humanistinen,
- maatalous- metsätieteellinen,
- matemaattis-luonnontieteellinen,
- biotieteellinen,
- käyttäytymistieteellinen ja
- valtiotieteellinen tiedekunta.

Lisäksi järjestettiin runsaasti muita työelämävalmiuksia kehittäviä koulutuksia, jotka olivat avoimia kaikille opiskelijoille. Koulutusten aiheita olivat mm.:

- Toimivat työnhakuasiakirjat
- Working abroad:
  - CV's and Covering Letter in English speaking Countries
  - Töihin kansainvälistyvään julkishallintoon
- Att söka jobb på svenska
- Työelämä edessä – oletko valmis?
- Miten pärjään työhaastattelussa?
- Työelämän pelisäännöt
- Avaimet tulokselliseen työnhakuun ulkomaalaisille

### 6.3. Asiakaspalvelun seuranta

Ura- ja rekrytointipalveluissa kerätään asiakaspalvelun seurantatietoa sekä vuositasona että opiskelijapalvelut -yksikön seurantaviikkojen<sup>3</sup> mukaisesti. Tulokset osoittavat, että ura- ja rekrytointipalveluiden asiakaskäynnit ja sähköpostit ovat lisääntyneet vuonna 2005. Asiakaskäyntien kasvu näkyy myös uraohjauksen ja cv-palautteen asiakaskäynneissä (taulukko 9, 16).

**Taulukko 10. Ura- ja rekrytointipalveluiden asiakaspalvelun vuosiseuranta**

	2004	2005	muutos
Puhelinneuvonta	1 020	880	- 14%
Asiakaskäynnit	476	792	+ 66 %
Sähköpostit	519	1 106	+ 113 %
Yhteensä	2015	2778	+ 37 %

Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä

Ura- ja rekrytointipalveluiden seurantaviikkojen aikana asiakaskäyntimäärästä oli 43 % opiskelijoita ja valmistuneita, 8 % yliopiston henkilökuntaa ja 49 % muita eli pääasiassa työnantajia (kuvio 6, liite 2, 26).

<sup>3</sup> Opiskelijapalvelut -yksikössä on vuonna 2004 aloitettu laatu- ja seurantajärjestelmän kehittäminen, jonka tueksi kerätään vuosittain neljän seurantaviikon (viikot 9, 18, 36 ja 49) aikana tietoa asiakasvolyymeistä ja asiointiaiheista. Seurantaviikkojen aikana jokainen asiakasyhteydenotto tilastoitiin yhteydenottotavan, tiedekunnan, aiheen ja käynnin keston mukaan.

## 7. Kansainväliset opiskelijapalvelut

*Opiskelijavaihdon kasvu jatkui vuonna 2005. Kasvun tuomiin haasteisiin vastattiin sähköistä viestintää ja hakuprosesseja kehittämällä. Lisäksi valmisteltiin kansainvälisen liikkuvuuden tietojärjestelmäuudistusta. Uutena palvelumuotona yksikkö kehitti keskitettyjä hakijapalveluita kansainvälisille hakijoille.*

### 7.1. Hakijapalvelut

Ulkomailla korkeakoulukelpoisuuden saaneiden hakijoiden keskitettyjen hakupalvelujen ja sähköisen hakujärjestelmän kehittäminen johti vuonna 2005 seuraaviin toimenpiteisiin ja tuloksiin:

- esiselvitys nykytilasta ja katsaus eurooppalaisiin käytäntöihin
- sähköisen hakulomakkeen/ hallintajärjestelmän suunnittelu ja pilotointi
- verkkosivujen ja hakuoppaiden uudistaminen
- kielitaitovaatimusten yhtenäistäminen yliopistotasolla (rehtorin päätös 28.9.2005)
- kansainvälisten hakijapalveluiden perustaminen (IAS, International Admissions Services)

IAS -palveluun sisältyi kv-hakijoiden neuvonta, hakemusten sekä tarvittavien liitteiden vastaanottaminen, hakukelpoisuuden ja todistusten oikeellisuuden selvittäminen. Käsittelyyn päästäkseen hakijan tuli toimittaa vähintään allekirjoitettu hakulomake. Käsittelyt hakemukset liitteineen toimitettiin tiedekuntiin, jotka tekivät päätöksen hakijaksi hyväksymisestä.

**Taulukko 11. Kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden haku 31.1.2006<sup>1</sup> ja palvelut**

	2004	2005	Henkilö 2006	Hakemus 2006
<b>Etusivun hitti</b>				
• <a href="http://www.helsinki.fi/admissions">www.helsinki.fi/admissions</a>	75 245	177 580		
<b>Hakijaoppaat</b> (painosmäärä)				
• International Applicant's Guide	2500	pdf		
• Kansainvälisen hakijan opas	700	pdf		
• Sökande guide	250	-		
<b>Sähköinen hakulomake (IAS)</b>				
• hakulomakkeen täytti			1 377	2 572
• allekirjoitetun lomakkeen lähetti			813	1 462
• suositeltu hylättäväksi			621	1 184
• suositeltu hakijaksi hyväksyttäväksi			<b>215</b>	<b>278</b>

Lähde: Yliopiston www-tilastot, IAS –tietojärjestelmä 3.5.2006

<sup>1</sup> Kattavampaa tilastotietoa 15.11.2005 -31.1.2006 hakukierroksesta on saatavilla myöhemmin julkaistavasta raportista

## 7.2. Opiskelijavaihto

Opiskelijavaihdolla tarkoitetaan sopimuksiin tai vaihto-ohjelmiin perustuvaa liikkuvuutta, jossa opiskelija korvaa osan tutkintoaan ulkomailta suorittamallaan opinnoilla. Opiskelijapalvelut-yksikön palveluiden kautta saapui yhteensä 617 vaihto-opiskelijaa<sup>2</sup> (86 %) ja ulkomaille lähti 551 vaihto-opiskelijaa (67 %). Vuonna 2005 koko yliopistossa opiskeli 717 ja meiltä lähti ulkomaille 817 vaihto-opiskelijaa.

**Taulukko 12. Kansainväliset opiskelijapalvelut -yksikön kautta tapahtuva kansainvälinen opiskelijavaihto 2004 ja 2005**

	2004	2005	Muutos
<b>Saapuvat vaihto-opiskelijat</b> (hlö)	548	617	+69
• Lähtömaat (eniten Saksasta ja Ranskasta)	49	55	+6
<b>Lähtevät vaihto-opiskelijat</b> <sup>3</sup> (hlö)	481	551	+70
• Kohdemaat (eniten Ruotsiin, Saksaan ja Ranskaan) (lkm)	72	70	-2
<b>Kahdenväliset sopimukset</b> (lkm)	77	77	
• Sopimusmaat	38	38	
• Järjestetyt vaihtohaut <sup>4</sup>	4	6	+2
<b>Opiskelijoille maksetut apurahat</b> yht. (€)	551 324	622 738	+71 414
• Apurahaa saaneet opiskelijat (hlö)	684	619	-65
• Maksetut apurahat (€)			
o Sokrates	325 808	355 820	+30 012
o Kahdenväliset sopimukset	152 395	170 753	+18 358
o ISEP-apurahat	40 841	55 975	+15 134
o Muut apurahat <sup>5</sup>	31 940	40 190	+ 8 250

Lähde: Kv-liikkuvuuden Access-seurantajärjestelmä, Kv-opiskelijapalveluiden talousseuranta.

Yksikön koordinoimia opiskelijavaihto-ohjelmia (3-9 kk) ovat EU:n Sokrates/Erasmus-ohjelma, ISEP, AEN ja MAUI -ohjelmat sekä yliopiston kahdenvälisiin sopimuksiin sisältyvä opiskelijavaihto.

Sokrates/Erasmus-ohjelman kautta lähteville jaettiin apurahoja 8,4 % enemmän kuin vuonna 2004. Sama kehitys näkyi myös kahdenvälisten sopimusten vaihdossa, jossa kasvua oli 8,8 %.

### Sähköistä viestintää ja hakuprosesseja kehitettiin seuraavasti:

- saapuvien vaihto-opiskelijoiden sähköinen hakulomake
- Sokrates-vaihtoon lähtevien opiskelijoiden valintailmoitukset
- kahdenvälisten sopimusten kautta lähtevien hakulomakkeet siirtyivät Almaan

<sup>2</sup> Lukuun on tilastoitu ne, joiden vaihtoaika on vähintään 3 kk. Osaa opiskelijavaihdosta hallinnoidaan muualla mm. pohjoismaista Nordplus-ohjelmaa hallinnoi Ruotsinkieliset toiminnot –yksikkö. Ohjelmien ulkopuolisia tiedekunta- ja laitoskohtaisia vaihtosopimuksia ei hallinnoida keskitetysti.

<sup>3</sup> Sis. Sokrates-ohjelman ja kahdenvälisten sopimusten kautta lähtevät sekä ns. freemover –lähtijät.

<sup>4</sup> Sis. myös ISEP-, AEN- ja MAUI –ohjelmien kautta lähtevien haut

<sup>5</sup> Sis. tutkinto-opiskelijoiden apurahat, Bright- ja ns. freemover –apurahat sekä kv-harjoittelun apurahat

**Taulukko 13. Kahdenvälisen vaihtojen ja lähtevien vaihto-opiskelijoiden valinnat lukuvuodelle 2006-2007<sup>6</sup>**

Lähtevät	2004	2005	miehiä 2005
Hakemuksia		261	20%
Hakijoita		180	18%
Hyväksytty tai varalla		98	15%
Vaihtopaikkoja maksimissa	92	92	

Lähde: Kv-liikkuvuuden Access-seurantajärjestelmä.

Lyhyempikestoista liikkuvuutta tuettiin kesäkurssi- ja opiskelijakonferenssistipendein yht. 32 opiskelijaa (v. 2004 30 opisk.):

- Bright-opiskelijakonferenssi (Euroopan tutkimusyliopistojen liitto, LERU)
- "Introduction to Modern China" -kesäkurssi (Fudan University Nordic Centre)
- "Contemporary India" -kesäkurssi (Nordic Centre in India)
- DAAD:in kieli- ja maatuntemiskurssit (useassa saksalaisessa yliopistossa)
- Unica -opiskelijakonferenssi

### 7.3. Opiskelijoiden neuvonta ja tiedekuntayhteistyö

Kansainväliseen opiskeluun liittyvä sähköinen neuvonta on keskitetty yliopistossa jo opiskelevien osalta Almaan sekä vaihto- ja hakijasivustojen osalta ulkoisille verkkosivuille. Opiskelijoiden neuvontaa ja ohjausta varten on käytössä useita sähköpostiosoitteita sekä vastaanottoajat henkilökohtaiseen asiointiin. Tiedekuntien kv-suunnittelijoille on oma sähköpostilistansa.

**Taulukko 14. Kansainvälinen opiskelijatiedotus**

	2004	2005
<b>Oppaat, esitteet (yht. kpl)</b>	11	11
• Orientation Handbook (painomäärä)	2 300	2 300
• Application Information for Exchange Students	2 200	2 200
• A Leading European Research University – A Forum of Possibilities	1 300	-
• University of Helsinki 2005-2006 - A Leading European Research University	-	500
• Housing Guide for International Exchange Students	1 300	700
• Opas opiskelijavaihtoon aikoville	900	1 100
• Welcome Guide for Exchange Students	800	800
• Orientation Course 2005-2006	-	800
• Käytännön ohjeita uudelle vaihto-opiskelijalle	700	650
• Infopaketti lähteville Sokrates- ja kahdenvälisille vaihto-opiskelijalle	464	458
<b>Painosmäärä yhteensä</b>	<b>10 064</b>	<b>9 508</b>

Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä

**Opiskelijoita varten on käytössä mm. seuraavat palveluosoitteet:**

[ulkomaillaopiskelu@helsinki.fi](mailto:ulkomaillaopiskelu@helsinki.fi)  
[americasandocceania@helsinki.fi](mailto:americasandocceania@helsinki.fi)  
[admissions@helsinki.fi](mailto:admissions@helsinki.fi)

[studentexchange@helsinki.fi](mailto:studentexchange@helsinki.fi)  
[arrivalandstart@helsinki.fi](mailto:arrivalandstart@helsinki.fi)  
[studentadviser@helsinki.fi](mailto:studentadviser@helsinki.fi)

<sup>6</sup> Mukana on myös 31.1.2006 päättynyt Amerikan, Afrikan, Euroopan ja Venäjän – kohteiden haku.

## Erilaisia koulutus- tai neuvontatilaisuuksia järjestettiin seuraavasti:

### Opiskelijat - yht. 25 tilaisuutta

- Yleisinfo opiskelijavaihtoa suunnitteleville
- Yleinen tai maa/aluekohtainen lähtöorientaatio
- Orientaatio saapuville vaihto-opiskelijoille
- Opiskelijatuutorikoulutus
- Pick up -hakijoiden koulutustilaisuus

### Henkilökunta – yht. 16 tilaisuutta

- Infotilaisuus tutkinnonuudistuksesta kv-opiskelijoille
- Koulutukset tiedekuntien uusille ja kokeneille Sokrates-yhdyshenkilöille
- Sähköisen hakulomakkeen käyttöopastus tiedekuntien kv-suunnittelijoille
- Keskustelutilaisuus suomen kielen opinnoista uudessa tutkintojärjestelmässä
- Tiedekuntien kv-suunnittelijoiden kehittämisspäivät yhdessä hallinnon kv-henkilöstön kanssa

## 7.4. Muu opiskelijatuki – asuminen, tuutorointi ja pick up –palvelut

Saapuville vaihto-opiskelijoille<sup>7</sup> varattiin yhteistyösopimuksin (HOAS, HYY, HY-rahastot) kiintiö kalustettuja asuntoja. Tyhjäkäyttökulujen karsimiseksi tehtiin useita toimenpiteitä mm. kesäajaksi tyhjiksi jäävien asuntojen irtisanomista ja asuntojen jälleenvuokraamista lisättiin. Valtaosa kuluista muodostui asumispalvelukuluista, joita saatiin vähennettyä huomattavasti, vaikka samaan aikaan asutettavien opiskelijoiden määrä kasvoi. Pick up -palvelukulujen lasku selittyi sillä, että palkkioita pienennettiin lukuvuonna 2005–2006.

**Taulukko 15. Kansainvälisten vaihto-opiskelijoiden tukipalvelut<sup>8</sup>**

	2004	2005	Muutos
<b>Kokonaiskulut (€)</b>	266 759	203 154	- 63 605
Asumispalvelun tilanneet opiskelijat	521 <sup>9</sup>	603	+82
Asumiskulut yhteensä (€)	219 587	196 635	-22 952
• vaihtosopimuksen perusteella maksetut vuokrat	65 460	73 962	+8 502
• tyhjäkäyttökulut <sup>10</sup>	154 127	69 985	-46 154
o huoltokustannukset	-	36 335	-
o rästivuokrat/luottotappiot	-	1 653	-
Kansainvälinen tuutorointi			
• opiskelijatuutorit	-	52	-
• tuutoreille maksetut palkkiot	7 947	9 033	+ 1 086
Pick up –palvelu saapuville vaihto-opiskelijoille			
• palvelun tilanneet opiskelijat	437	447	+10
• hakijat	54	68	+14
• hakijoille maksetut palkkiot (€)	24 193	21 244	- 2 949
HYY-jäsenmaksut saapuville vaihto-opiskelijoille			
• opiskelijoita	548	617	+69
• maksetut jäsenmaksut <sup>11</sup> (€)	15 032	16 197	+1 165

Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä; Kv-opiskelijapalveluiden talousseuranta.

<sup>7</sup> Arviolta 95 %:lle saapuvista vaihto-opiskelijoista järjestetään asunto

<sup>8</sup> Ei sisällä henkilöstön palkkakuluja.

<sup>9</sup> Arvio

<sup>10</sup> Vuoden 2004 osalta erittelytietoja ei saatavilla

<sup>11</sup> Osa kuluista on maksettu yleisistä Sokrates-määrärahoista.



LIITE 1. Yksikön tehtävät ja henkilöstön yhteystiedot

<div>HELSINGIN YLIOPISTON OPISKELIJAPALVELUT</div> <div>Hallintotiimin tehtävät</div> <div>Yksikön johtaminen, talous- ja henkilöstöhallinnon tuki, keskeisten yhteisten muutosten ja uudistusten valmistelu ja koordinaatio, yhteistyö.</div>	
<div>OPISKELIJANEUVONTA</div> <p>Opiskelijaneuvonta vastaa keskitettynä palveluna yliopistoa ja opiskelumahdollisuuksia koskevista yleisneuvonnasta, opiskelijapalvelujen yhteisestä tiedottamisesta, verkkopalvelujen tuottamisesta, opiskelijarekrytoinnin koordinoimista (kotimaiset hakijat), ETAPPI-seurantajärjestelmän koordinoimista, vammaisten opiskelijoiden tenttijärjestelystä, eräiden opiskelijoille ja opiskelijajärjestöille suunnattujen apurahojen valmistelusta sekä opiskelijaneuvonnan kampuspalvelusteiden koordinoimista.</p> <p>Kampuspalveluna hoidetaan opintotuen yleisneuvonta ja hakemusten vastaanotto, lukuvuosi-ilmoittautumiset ja opiskelijarekisterin perustuvien otteiden ja todistusten antaminen sekä opiskeluun ja opintoihin liittyvän materiaalin, lomakkeiden ym. jakaminen ja vastaanottaminen. Palvelu on tarjolla kaikille opiskelijoille tiedekunnasta riippumatta, kaikille yliopistosta opiskelupaikkana kiinnostuneille ja ns. suurelle yleisölle.</p>	<div>KANSAINVÄLISET OPISKELIJAPALVELUT</div> <p>Kansainväliset opiskelijapalvelut tuottaa hakijapalveluja muualla kuin Suomessa korkeakoulukelpoisuuden saaneille, opiskelijavaihdon ja pääkaupunkiseudun yliopiston yhteisen kesäkoulun (Helsinki Summer School) opiskelija- ja hallintopalveluita.</p> <p>Kansainvälisiä opiskelijapalveluja kehitetään laajasti seudullisena yhteistyönä opiskelijapalvelut -yksikön koordinoimassa Helsinki Education and Research (HERA) hankkeessa.</p>
<div>OPINTOTUKI</div> <p>Opintotukitoimisto tuottaa opintotukiratkaisut Helsingin yliopiston opiskelijoille. Työ perustuu opintotukilakiin ja Kansaneläkelaitoksen kanssa tehtyyn sopimukseen. Opintotukitoimisto toimii myös yliopiston opintotukilautakunnan kokousten valmistelijana ja päätösten toimeenpanijana. Opintotukiratkaisujen lisäksi toimiston keskeisiä tehtäviä ovat opintotukea saavien opiskelijoiden edistymisen seuranta, opiskelijoiden omien tulojen valvonta, opintotukitiedotus sekä opintotuen erityisneuvonta.</p>	<div>URA- JA REKRYTOINTIPALVELUT</div> <p>Ura- ja rekrytointipalvelut toimii akateemisten työllisyyskysymysten asiantuntijayksikkönä yliopistossa. Ura- ja rekrytointipalvelut tarjoaa tiedekunnille ja laitoksille asiantuntijatukea työelämäorientaatio-opintojen järjestämisessä, opiskelijoille työelämäneuvontaa, uraohjausta ja koulutusta sekä työnantajille rekrytointipalveluja.</p>

HELSINGIN YLIOPISTO/ Opiskelijapalvelut 1.5.2006

## OPISKELIJAPALVELUT-YKSIKKÖ

### HALLINTOTIIMI

**Kettunen Kati**, opiskelijapalvelupäällikkö, p. 24028 tai 041 449 7533  
Herranen Marja, suunnittelija, verkkoasiat, p. 24395  
Kosunen Sanna, osastosihteeri, etunimi.ma.sukunimi@helsinki.fi, p. 22606  
Wolkoff Susanna, suunnittelija, laatuasiat, palveluyhteistyö/ opiskelijoiden hyvinvointi, vammaiset opiskelijat, p. 22235

- Sähköpostiosoitteet muotoa [etunimi.sukunimi@helsinki.fi](mailto:etunimi.sukunimi@helsinki.fi), mikäli nimen yhteydessä ei muuta mainita
- Puhelinnumero (09) 191 ja alanumero**
- Paussi** – kahvihuone p. 191 21607

Toivonen Mikko, projektipääll., HERA-hanke, p. 22430/0505316788  
But Maria, projektiassistentti, HERA-hanke

**OPISKELIJANEUVONTA** – henkilökunnan sähköposti: [neu-list@helsinki.fi](mailto:neu-list@helsinki.fi), asiakaspalvelu: [neuvonta@helsinki.fi](mailto:neuvonta@helsinki.fi), hakijapalvelu: [opiskelijaksi@helsinki.fi](mailto:opiskelijaksi@helsinki.fi), [studeru@helsinki.fi](mailto:studeru@helsinki.fi)

**Ekroos Marjut**, toimistopäällikkö, p. 22939  
**Kruut Marja**, pääll. varahlö, suunnittelija, p. 24969, virkav.1.8.-31.12.06  
Mether Martina, suunnittelija, em. sijainen 1.8.-31.12.06  
Alasentie Juha, opintoneuvoja, vamm.opiskelijat/tenttijärjestelyt, p. 22796  
Gerkman Sirkka-Liisa, osastosihteeri, taloushallinto, p. 22389  
Puustelli Pia, suunnittelija, opiskelijarekrytointi, p. 22246

### Keskustan palvelupiste – asiakaspalvelup. 191 22244

Pöllänen Sisko, tiiminvetäjä, opintoneuvoja  
Byman Anna-Maria, opintoneuvoja  
Määttä Hannele, opintoneuvoja  
Pitkänen Raija, opintoneuvoja

### Viikin palvelupiste p. 59481

Laitinen Tia, opintoneuvoja  
Mether Martina, suunnittelusiht., p.59482  
Ojanen Hanna, opintoneuvoja 1.8.-31.12.06

### Kumpulan palvelupiste (palvelusopimuksella) Matemaattis-luonnontieteell. tdk, opintotoimisto,

p. 50066 tai 50065, [ml-neuvonta@helsinki.fi](mailto:ml-neuvonta@helsinki.fi)  
**Meilahden palvelupiste** (palvelusopimuksella)  
Lääketieteellinen tdk, opintotoimisto, p. 26621 tai 26622, [med-opintoneuvonta@helsinki.fi](mailto:med-opintoneuvonta@helsinki.fi)

### KANSAINVÄLISET OPISKELIJAPALVELUT – useita palvelukohtaisia sähköpostiosoitteita

**Anttonen Seija**, palvelupäällikkö, saapuvien vaihto-opiskelijoiden hakijapalvelut, p. 22189 tai 050 354 8869  
Hannila Aija, osastosihteeri, taloushallinto ja maksuliikenne, p. 22181  
Hellstedt Tuula, opiskelijavaihdon koordinaattori, saapuvat vaihto-opiskelijat, p. 22177  
Hirvonen Laura, suunnittelija, lähtevät vaihto-opiskelijat, p. 22241

### International Admissions Services

Peippo Minna, suunnittelija, kansainväliset hakijapalvelut, p. 21606  
Niskanen Rebekka, suunnittelija, kansainväliset hakijapalvelut, p. 21696  
Ramberg Robert, opintoneuvoja, ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat, p. 22604

### Helsinki Summer School

Mikkonen Pauliina, suunnittelija, p. 23661  
Penttinen Pia, suunnittelija, p. 23661

### OPINTOTUKI – kampuspalveluiden tuki p. 040 7237489 ja opintotuen sähköinen neuvontapalvelu:

[www.helsinki.fi/opintotuki/sahko.htm](http://www.helsinki.fi/opintotuki/sahko.htm)

**Salakka Salla**, opintotukipäällikkö, opintotukilautakunnan esittelytehtävät, p. 22595, etunimi.k.sukunimi@helsinki.fi  
**Salo Leena**, pääll.varahlö, suunnittelusihiteeri, jatko- ja ulkomaalaisten opiskelijoiden opintotuki, ratkaisutyö, p. 23348 (asiakasp.22252)  
Lassi Outi, suunnittelija, opintotuen tiedotus- ja kehittämistehtävät, p. 23347  
Niemelä Matti, toimistosihteeri, postinkäsittely ja arkistointi, p. 24394

### Opintotukiratkaisut ja valvonnat (asiakaspalvelunumero arkisin klo 9-10)

Ahokas Marjatta, osastosihteeri, p. 22609  
Klein Kaarina, osastosihteeri, p. 22254  
Möller Lisbeth, osastosihteeri, p. 22255  
Saarinen Pia, osastosihteeri, p. 22253  
Siltanen Pirkko, osastosihteeri, p. ei puhelinpalvelua  
Tarkia Pirkko, osastosihteeri, p. 22251

### URA- JA REKRYTOINTIPALVELUT - yleinen asiakaspalvelu p. 22125, [rekrytointi@helsinki.fi](mailto:rekrytointi@helsinki.fi)

**Mika Tuuliainen**, yhteyspäällikkö, lähiesimies, p. 22380  
**Enkovaara - Päivi Merja**, pääll. varahlö. suunnittelija, harjoittelu ja sijoittuminen, p. 22343 tai 040 561 7772

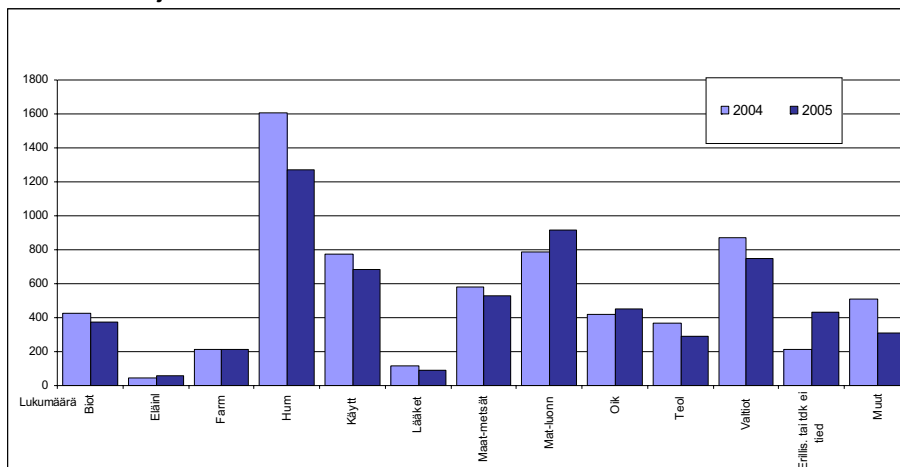
Hiisvuori Laura, viestintäassistentti, biotieteellisen tiedekunnan työelämäyhteyshenkilö, p. 24138  
Hiltunen Heidi, suunnittelija, työelämäneuvonta ja pro gradu -toimeksiannot, p. 23908, etunimi.v.sukunimi@helsinki.fi  
Itkonen Leena, suunnittelija, kouluttaja/uraohjaaja, p. 22637  
Jyry Päivi, suunnittelija, viestintä, p. 23907 tai 050 592 2825  
Keturi Annamajja, suunnittelija, yrityssuhteet, p. 23713 tai 050 592 2826  
Korpelainen Juha, koulutussihiteeri, p. 22125  
Lehto Tiina, suunnittelija (virkavapaalla), p. 23528  
Mustalahti Mika, matemaattis-luonnontieteellisen tiedekunnan työelämäyhteyshenkilö, p. 24138



## Liite 2. Taulukoita

### Opiskelijaneuvonta

**Kuvio 4. Opiskelijaneuvonnan asiakasyhteydenotot tiedekunnittain seurantaviikoilla 9, 18, 36 ja 49 vuonna 2004 ja 2005**



Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä

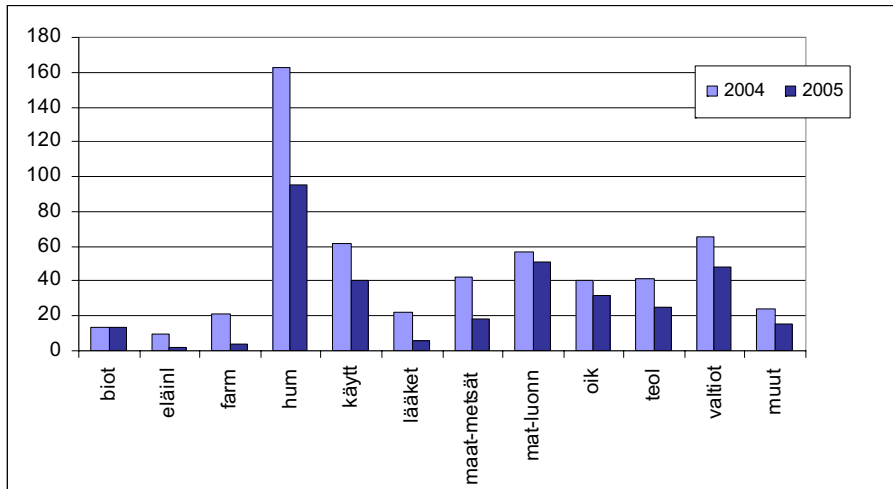
**Taulukko 16. Opiskelijaneuvonnan asiakasyhteydenottojen aiheet seurantaviikoilla vuonna 2005**

	2005
<b>Opiskelijavalinnat ja opiskeluoikeudet</b>	<b>24 %</b>
<b>Ilmoittautuminen ja muu siihen liittyvä</b>	<b>21 %</b>
<b>Opintotuki</b>	<b>18 %</b>
Erilaiset todistukset	10 %
Oppaat ja tarrat	9 %
Opintosuoritusote	8 %
Yleisinfo	8 %
Rekisteritietojen päivitys	3 %

Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä

## Opintotukitoimisto

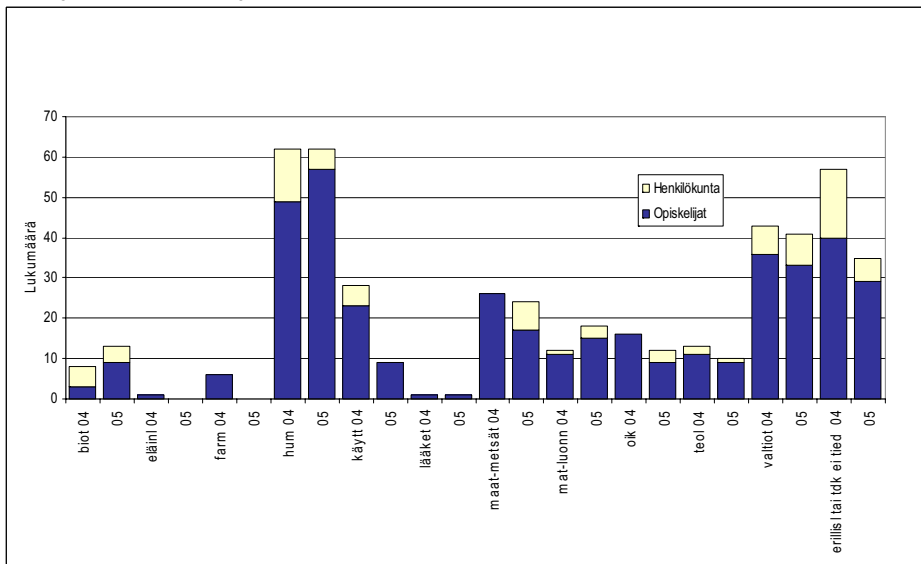
**Kuvio 5. Opintotukitoimiston asiakasyhteydenotot tiedekunnittain seurantaviikoilla 9, 18, 36 ja 49 vuonna 2004 ja 2005**



\* Vuosien 2004 ja 2005 tiedekuntakohtaisten yhteydenottojen vertailussa on otettu huomioon seurantaviikot 18,36 ja 49. Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä

## Ura- ja rekrytointipalvelut

**Kuvio 6. Ura- ja rekrytointipalveluiden asiakasyhteydenotot tiedekunnittain seurantaviikoilla 9, 18, 36 ja 49 vuonna 2004 ja 2005**



Lähde: Opiskelijapalveluiden seurantajärjestelmä

### Liite 3. Lähteet

Berndtson, Taru (2004) *Opiskelijatutkimus 2003. Opiskelijoiden toimeentulo ja toimeentulonongelmat*. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 65

*Finlex – valtion säädöstietopankki (2006). Opintotukilainsäädäntö: Opintotukilaki 1994/65 (lisäykset ja muutokset 7.5.2004/345, 10.6.2005/408) ja Opintotukiasetus (19.5.2004/424).*

*Helsingin yliopiston opintotuen tilastot (2005). Kelan atk-järjestelmätiedot.*

Kunttu, Kristiina ja Huttunen, Teppo (2005). *Yliopisto–opiskelijoiden terveystutkimus 2004*. YTHS tutkimuksia 40.

Mannisenmäki, Eija ja Valtari, Maarit (2005). *Valmistumisen vallihautoilla. Opintojen kesto 2000-luvun hyvinvointivaltiossa*. Sitra ja Edita Publishing Oy.

Opiskelijarekisterin kehittämisryhmän esitys 6.9.2004. *Etappi. Tutkintojen valmistumisen tukijärjestelmä Helsingin yliopistossa (2004).*

Turunen, Jaakko (2004). *Opintotukea saavien opiskelijoiden opintojen edistymisen seuranta Helsingin yliopistossa 2001-2002*. Vertailu vuosilta 1998-2002.

Viuhko, Minna (2005). *Kolikon monta puolta. Selvitys Helsingin yliopiston opiskelijoiden taloudellisesta tilanteesta ja työssäkäynnistä keväällä 2005*. Helsingin yliopiston ylioppilaskunnan julkaisu.

Yijälä, Anu (2005). *Mitä kuuluu opintojensa keskivaiheilla olevalle opiskelijalle? Selvitys Helsingin yliopiston opiskelijoiden hyvinvoinnista 2004*. Helsingin yliopiston ylioppilaskunnan julkaisu.



Helsingin yliopiston hallinnon julkaisu 20

Helsingin yliopisto/Opiskelijapalvelut

ISBN 952-10-3119-0

ISSN 1795-5394

[www.helsinki.fi/julkaisut/halvin\\_julkaisut.shtml](http://www.helsinki.fi/julkaisut/halvin_julkaisut.shtml)